

2013年4月2日

東日本旅客鉄道株式会社



「サービス品質よくするプロジェクト」をスタートします

○JR東日本では、サービス品質の改革を「変わらぬ使命」として経営の重要な柱に位置づけており、多様な方法で収集したお客さまの声をサービス品質の向上につなげるため、「沿線モニター調査」の実施など、お客さまとの双方向コミュニケーションを拡大することで沿線別サービスマネジメントの強化を図ってまいります。

○第一弾として、「武蔵野線よくするプロジェクト」及び「埼京線よくするプロジェクト」をスタートさせ、沿線のお客さまのニーズに応じたサービス品質の改善を、今後スピーディーに行ってまいります。

○今後、沿線別の「サービス品質よくするプロジェクト」を順次展開していくとともに、様々な媒体を活用して当社のサービス品質の改革に関する情報を発信いたします。

1. 「サービス品質よくするプロジェクト」の概要

JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわること」にあります。これまでも駅社員等の第一線の社員がいただくご意見のほか、ご意見承りセンター（電話）やインターネットでもお客さまの声を伺いし、サービス品質の向上に取り組んでまいりました。

近年では沿線モニター調査（※）を通じ、沿線のお客さまにインタビューやインターネットアンケート調査をさせていただく中で把握できた、お客さまの潜在的なニーズも参考にさせていただいております。今後は「サービス品質よくするプロジェクト」のキャッチフレーズの下、沿線ごとのニーズ・特性を踏まえたサービス品質の改善をより一層迅速に行ってまいります。

※「沿線モニター調査」とは

お客さまの潜在的なニーズの把握とお客さまとの双方向コミュニケーションの拡大を目的として、2011年度に試行的に埼京線、横浜線、京葉線で実施し、昨年度より武蔵野線で本格的にスタートしています。

今後もこの調査を継続して行うことにより、列車運行や情報提供などに関する沿線ごとのニーズ・特性をきめ細かく把握した上で、迅速にサービス品質の改善を図ってまいります。



武蔵野線沿線モニター調査（イメージ）

- ・武蔵野線を3ブロックに分け、インタビューとインターネットアンケートを並行して実施しました。
- ・インタビューにはJR東日本の社員が参加し、直接お客さまのご意見をうかがうことで、潜在ニーズの把握に努めています。

2. サービス品質の改革に関する情報の発信

2012年度に実施した武蔵野線の沿線モニター調査を通じ、モニターの方より「武蔵野線のサービス品質向上について、どのようなことを行っているのかをもっとアピールした方がいいのではないか」とのご要望を多くいただきました。

このことを踏まえ、武蔵野線については、特に列車本数や悪天候による列車の遅れについてのご意見が多かったことから、この春のダイヤ改正で平日日中時間帯の列車増発を行ったことを機に、サービス品質向上に関する取組みについての情報をお知らせすることとしました。

なお、ポスターのデザインやキャッチコピーについては、モニターの皆さまにインターネットによるアンケートを行い、好評を得たものに決定いたしました。

また、2011年度に沿線モニター調査を行った埼京線については、車内の過ごしやすさについてのご意見を多くいただいていたことから、このたび完成した埼京線用の新型車両(E233系)を取りあげ、沿線に情報を発信しています。



武蔵野線篇(2013年3月中旬～)

列車の本数を増やしてほしい、というご意見をいただいていた武蔵野線において、ダイヤ改正による増発についてお知らせしています。

また、防風柵の設置等により、輸送の安定性を向上させていることについてもご紹介しています。



埼京線篇(2013年3月下旬～)

埼京線においては、この夏より新型車両を導入することについてお知らせしています。

また、新型車両において、乗車定員が増加すること、ホームと列車との段差が緩和されることについてもご紹介しています。

今後は、駅や車内の案内用ディスプレイ等も活用しながら沿線におけるサービス品質の改革に関する情報発信を強化するとともに、ホームページ等も活用し、サービス品質に関する全般的な情報発信も行なってまいります。